

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
MERCADO CENTRAL**

2019

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el **MERCADO “ZONA CENTRO” 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la población en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 58 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL de EL MERCADO ZONA CENTRO** con un valor de **4,29** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al mercado	58	4,14
Limpieza del mercado	58	4,31
Higiene de los puestos de venta de verduras	56	4,50
Higiene de los puestos de venta de pescados	55	4,29
Higiene de los puestos de venta de carne	47	4,68
Estado de los aseos	40	3,83
Trato del personal encargado del Mercado	18	4,22
Trato del personal de los puestos de ventas	56	4,70
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	41	4,63
Seguridad/ Vigilancia del mercado	55	4,40
Nivel de Calidad del Mercado	58	4,29

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al mercado	77,6	13,8	8,6	86,2
Limpieza del mercado	77,6	6,9	15,5	93,1
Higiene de los puestos de venta de verduras	89,3	3,6	7,1	96,4
Higiene de los puestos de venta de pescados	80	7,3	12,7	92,7
Higiene de los puestos de venta de carne	95,7	0	4,3	100
Estado de los aseos	65	17,5	17,5	82,5
Trato del personal encargado del Mercado	77,8	11,1	11,1	88,9
Trato del personal de los puestos de ventas	94,7	1,7	3,6	98,3
Higiene de los puestos de venta de ultramarinos	92,7	0	7,3	100
Seguridad/ Vigilancia del mercado	85,4	9,1	5,5	90,9
Nivel de Calidad del Mercado	82,7	3,5	13,8	96,5

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^o Cristina	2	3,4	3,5	3,5
	El Príncipe	2	3,4	3,5	7,0
	Hernán Cortés	1	1,7	1,8	8,8
	Constitución	6	10,3	10,5	19,3
	La Libertad	2	3,4	3,5	22,8
	Victoria	1	1,7	1,8	24,6
	Real	2	3,4	3,5	28,1
	Batería Jota	3	5,2	5,3	33,3
	Isaac Peral - Tesorillo	2	3,4	3,5	36,8
	Hebreo-Tiro Nacional	3	5,2	5,3	42,1
	Alfonso XIII	3	5,2	5,3	47,4
	Reina Regente	1	1,7	1,8	49,1
	Industrial	4	6,9	7,0	56,1
	Polígono la Paz	2	3,4	3,5	59,6
	Ataque seco	3	5,2	5,3	64,9
	Cabrerizas	8	13,8	14,0	78,9
	Medina Sidonia	3	5,2	5,3	84,2
	Héroes de España	7	12,1	12,3	96,5
	Cañada Hidum	2	3,4	3,5	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	34	58,6	58,6	58,6
	Hombre	24	41,4	41,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	3	5,2	5,2	5,2
	25 a 34 años	2	3,4	3,4	8,6
	35 a 44 años	8	13,8	13,8	22,4
	45 a 54 años	9	15,5	15,5	37,9
	55 a 64 años	17	29,3	29,3	67,2
	65 a 74 años	7	12,1	12,1	79,3
	Más de 75 años	12	20,7	20,7	100,0
Total		58	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	40	69,0	70,2	70,2
	Soltero/a	6	10,3	10,5	80,7
	Separado/a	3	5,2	5,3	86,0
	Viudo/a	8	13,8	14,0	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

¿Los productos tienen su etiqueta/ precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	39	67,2	68,4	68,4
	No	18	31,0	31,6	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

¿Acude UD. al Mercado por las tardes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	2	3,4	3,5	3,5
	No	55	94,8	96,5	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		



Accesibilidad al mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	8,6	8,6	8,6
	Mal	3	5,2	5,2	13,8
	Regular	5	8,6	8,6	22,4
	Bien	11	19,0	19,0	41,4
	Muy bien	34	58,6	58,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Limpieza del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,2	5,2	5,2
	Mal	1	1,7	1,7	6,9
	Regular	9	15,5	15,5	22,4
	Bien	7	12,1	12,1	34,5
	Muy bien	38	65,5	65,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Higiene de los puestos de venta de verduras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	1,8	1,8
	Mal	1	1,7	1,8	3,6
	Regular	4	6,9	7,1	10,7
	Bien	13	22,4	23,2	33,9
	Muy bien	37	63,8	66,1	100,0
	Total	56	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,4		
Total		58	100,0		

Higiene de los puestos de venta de pescados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	1,8	1,8
	Mal	3	5,2	5,5	7,3
	Regular	7	12,1	12,7	20,0
	Bien	12	20,7	21,8	41,8
	Muy bien	32	55,2	58,2	100,0
	Total	55	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,2		
Total		58	100,0		



Higiene de los puestos de venta de carne

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,4	4,3	4,3
	Bien	11	19,0	23,4	27,7
	Muy bien	34	58,6	72,3	100,0
	Total	47	81,0	100,0	
Perdidos	Sistema	11	19,0		
Total		58	100,0		

Estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	10,3	15,0	15,0
	Mal	1	1,7	2,5	17,5
	Regular	7	12,1	17,5	35,0
	Bien	6	10,3	15,0	50,0
	Muy bien	20	34,5	50,0	100,0
	Total	40	69,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	31,0		
Total		58	100,0		

Trato del personal encargado del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	5,6	5,6
	Mal	1	1,7	5,6	11,1
	Regular	2	3,4	11,1	22,2
	Bien	3	5,2	16,7	38,9
	Muy bien	11	19,0	61,1	100,0
	Total	18	31,0	100,0	
Perdidos	Sistema	40	69,0		
Total		58	100,0		

Trato del personal de los puestos de ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,8	1,8
	Regular	2	3,4	3,6	5,4
	Bien	10	17,2	17,9	23,2
	Muy bien	43	74,1	76,8	100,0
	Total	56	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,4		
Total		58	100,0		



Higiene de los puestos de venta de ultramarinos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,2	7,3	7,3
	Bien	9	15,5	22,0	29,3
	Muy bien	29	50,0	70,7	100,0
	Total	41	70,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	29,3		
Total		58	100,0		

Seguridad/ Vigilancia del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	6,9	7,3	7,3
	Mal	1	1,7	1,8	9,1
	Regular	3	5,2	5,5	14,5
	Bien	8	13,8	14,5	29,1
	Muy bien	39	67,2	70,9	100,0
	Total	55	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	5,2		
Total		58	100,0		

Nivel de Calidad del Mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	1,7	1,7
	Mal	1	1,7	1,7	3,4
	Regular	8	13,8	13,8	17,2
	Bien	18	31,0	31,0	48,3
	Muy bien	30	51,7	51,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

¿A qué Mercado acude usted con más frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buen Acuerdo	2	3,4	3,4	3,4
	Victoria	56	96,6	96,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



Señale el motivo:[Por los precios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	54	93,1	93,1	93,1
	Sí	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Por la higiene]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	58	100,0	100,0	100,0

Señale el motivo:[Porque hay más variedad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	52	89,7	89,7	89,7
	Sí	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Por cercanía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	27	46,6	46,6	46,6
	Sí	31	53,4	53,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Por la calidad de los productos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	49	84,5	84,5	84,5
	Sí	9	15,5	15,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



Señale el motivo:[Por hábito]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	50	86,2	86,2	86,2
	Sí	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Señale el motivo:[Otro]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		55	94,8	94,8	94,8
	AMIBENTE	1	1,7	1,7	96,6
	POR EL GARAJE Y LA COMODIDAD	1	1,7	1,7	98,3
	POR LA CONFIANZA CON LOS VENDEROR	1	1,7	1,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia acude usted al Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todos los días	14	24,1	24,1	24,1
	Una vez por semana	16	27,6	27,6	51,7
	Dos veces por semana	20	34,5	34,5	86,2
	Más de dos veces por semana	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

¿Ha tenido usted alguna incidencia en el Mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	6,9	7,0	7,0
	No	53	91,4	93,0	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		



¿Tiene Ud. conocimiento que en las oficinas del Mercado puede realizar cualquier Queja y/o sugerencias sobre este o cualquier servicio de la Ciudad Autónoma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	52	89,7	89,7	89,7
	No	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

¿Acude a otros establecimientos, además de los Mercados, para realizar sus compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	16	27,6	27,6	27,6
	Sí	42	72,4	72,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

En caso afirmativo, ¿A qué tipo de establecimiento acude?[Grandes Superficies]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	48	82,8	82,8	82,8
	Sí	10	17,2	17,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	